



'Wat zit er in mijn Serviceabonnement?'

Informatie over onderhoud aan uw huurwoning

- wat doen wij
- wat doet u

Stadgenoot ondersteunt

In deze brochure

Inleiding	3
Handen uit de mouwen	4
Waarom zelf doen?	6
Serviceabonnement	8
Algemene voorwaarden Serviceabonnement	14
Klantenservice	15
Colofon	15

Inleiding

Deze brochure gaat over het Serviceabonnement voor uw huurwoning. Wat doet Stadgenoot, wat doet u zelf en wat zijn de kosten?

Wij als verhuurder zorgen voor groot onderhoud. Het klein onderhoud regelt u zelf. Deze verdeling is ook vastgelegd in de wet. Het uitgebreide overzicht van klussen vanaf bladzijde 8 laat zien wie wat doet. Hebt u geen tijd om zelf het klein onderhoud te doen? Of wilt u gewoon geen gedoe? Kies dan voor het gemak van ons Serviceabonnement. Voor een vast bedrag per maand neemt Stadgenoot u het werk uit handen.

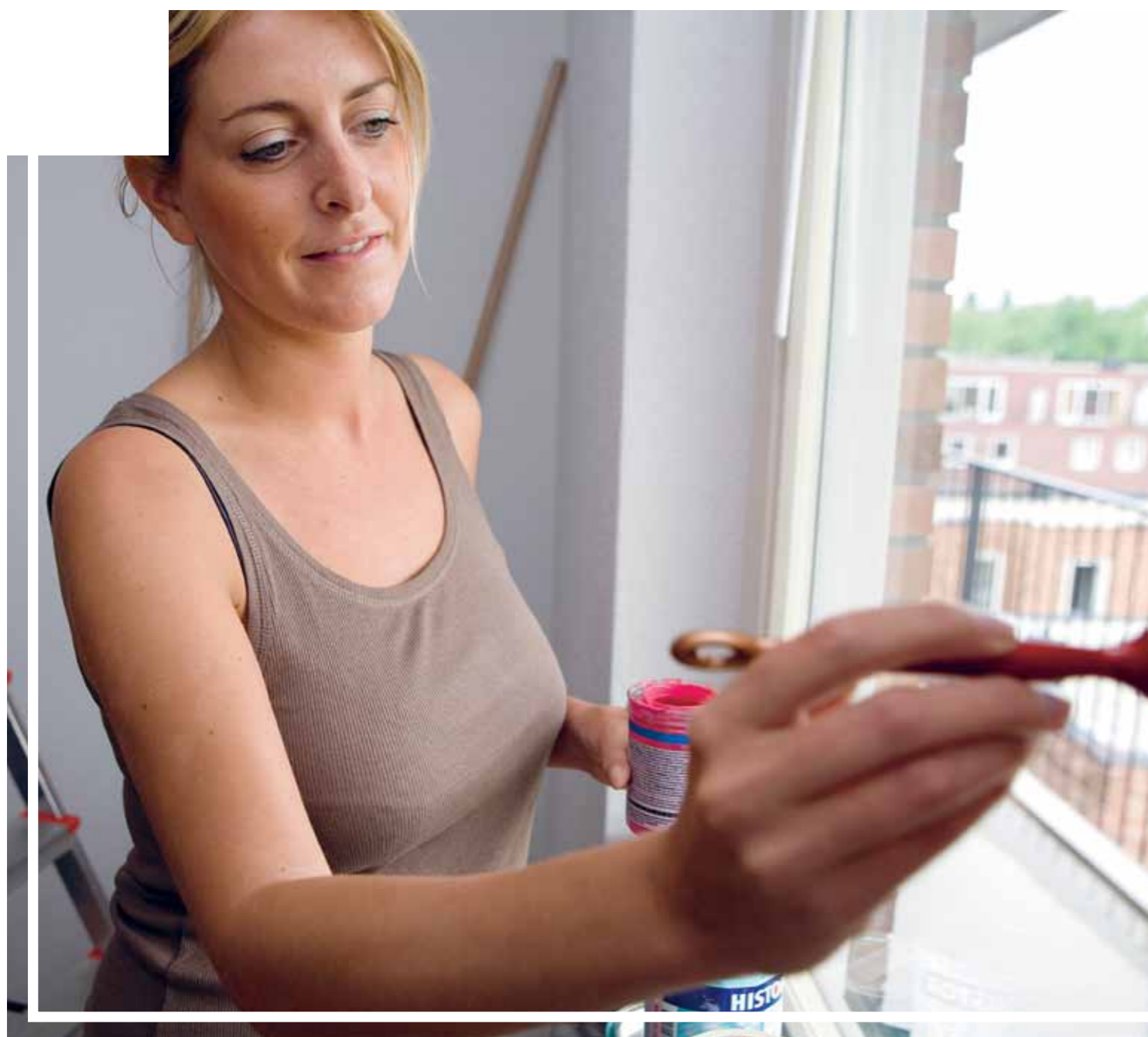
Hebt u meer vragen over onderhoud? Kijk op onze website of neem contact op met Klantenservice via telefoonnummer 020 - 511 80 00.



Handen uit de mouwen

Samen houden we uw woning in topconditie

Het is prettig thuiskomen in een woning die goed onderhouden is. Als alles werkt en het er netjes uitziet, hebt u het meeste plezier van uw huurwoning. Samen zorgen wij daarvoor. U de kleinere klussen, wij de grote.



Wat wij doen

Om uw woning in goede staat te houden, voert Stadgenoot regelmatig onderhoud uit aan bijvoorbeeld het dak en de algemene ruimtes van uw complex. Maar ook een lekkende toiletput of een thermostaat die niet werkt, repareren wij voor u. Daarnaast voeren wij onderhouds-

probleem zelf oplost of dat Stadgenoot het voor u doet. Hiervoor maakt u een reparatie-afspraken met onze Klantenservice via telefoonnummer 020 - 511 80 00. Normale reparatieverzoeken voeren wij meestal binnen een paar dagen uit. Soms is het nodig eerst de oorzaak van het probleem te onderzoeken.

niet wachten. In dat geval krijgt uw verzoek direct voorrang en lossen we het zo snel mogelijk op. Voor spoedeisende klachten zijn wij natuurlijk buiten kantooruren en in het weekend bereikbaar. Bel dan ook onze Klantenservice.

'Hebt u een Serviceabonnement, dan betaalt u geen voorrijkosten, geen arbeidsloon en geen materiaalkosten'

werkzaamheden uit die vallen binnen de Servicekosten van uw huur.

Wat u zelf kunt

Volgens de huurovereenkomst voert u bepaalde werkzaamheden in uw woning zelf uit. Denk bijvoorbeeld aan witten en schilderen. Maar ook de reparatie of vervanging van bijvoorbeeld lichtschakelaars, scharnieren en deurkrukken hoort erbij.

Wat te doen bij mankementen?

Goed onderhoud voorkomt veel ongemak. Maar natuurlijk gaat er in huis wel eens wat stuk. In het overzicht op bladzijde 8 ziet u of u het

Ook komt het voor dat we materiaal moeten bestellen waarop een levertijd zit. In die gevallen laat de reparatie even op zich wachten.

Weet wie u in huis haalt

U laat niet zomaar iedereen in uw huis. Vraag bij een reparatie de medewerkers van Stadgenoot daarom gerust naar hun legitimatiebewijs. Ook aannemers en andere vaklieden die voor ons werken, kunnen zich legitimeren.

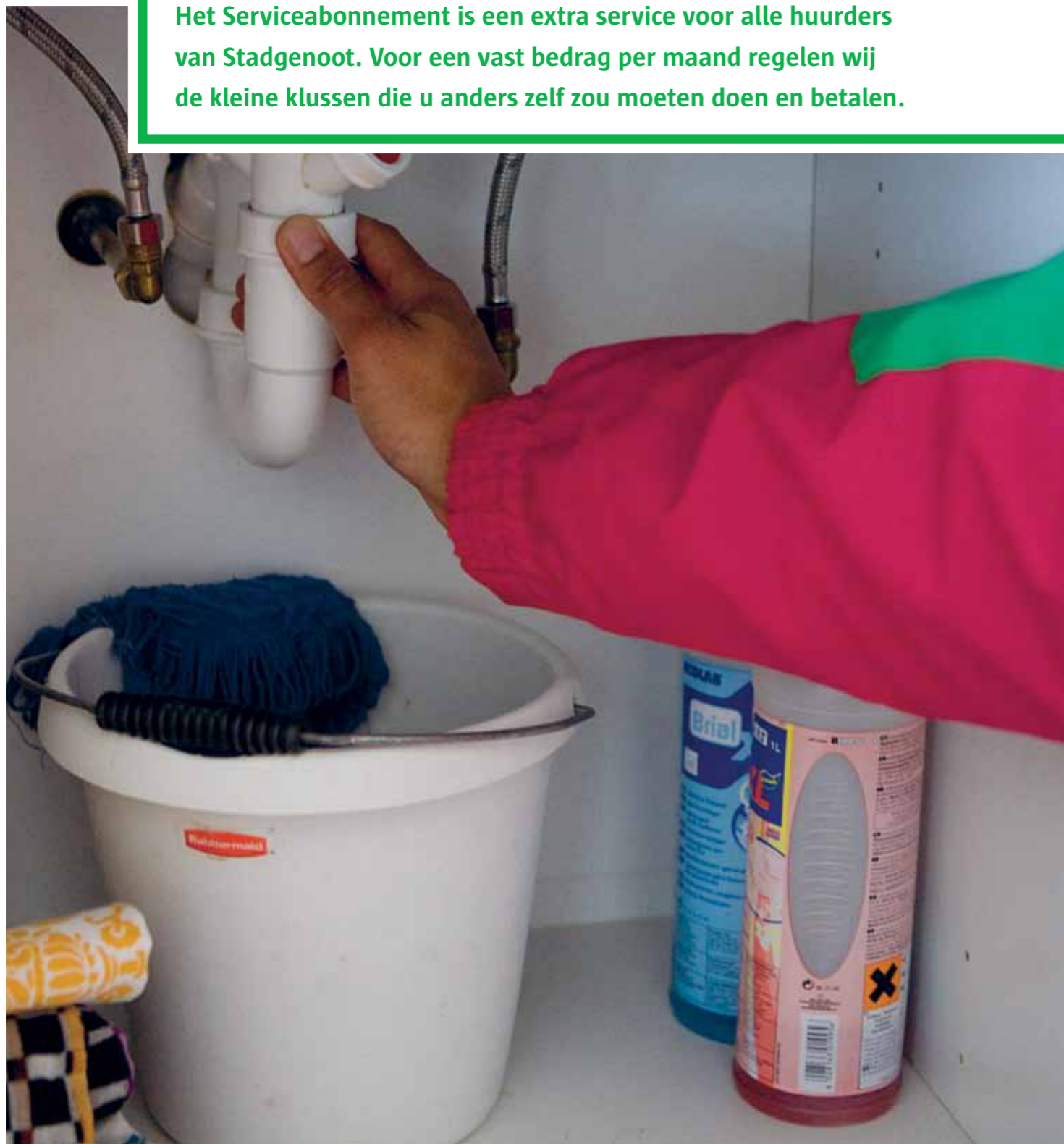
Soms is er haast bij

Sommige reparaties, zoals een stroomstoring of flinke lekkage, kunnen echt

Waarom zelf doen?

Ontdek het gemak van ons Serviceabonnement

Het Serviceabonnement is een extra service voor alle huurders van Stadgenoot. Voor een vast bedrag per maand regelen wij de kleine klussen die u anders zelf zou moeten doen en betalen.



Wat houdt het in?

Is er iets te repareren en hebt u een Serviceabonnement dan belt u Stadgenoot. Een van onze vakmensen komt bij u langs om bijvoorbeeld deurkrukken te vernieuwen of schakelaars te vervangen. U hoeft niets te doen en niets te betalen: geen voorrijkosten, geen arbeidsloon en geen materiaalkosten. In het overzicht vanaf bladzijde 8 vallen alle werkzaamheden in de derde kolom die zijn aangekruist binnen het Serviceabonnement.

Eigen schuld?

Ontstaat door uw eigen schuld een lekkage of schade? Of maakt u in uw woning opzettelijk iets kapot? Dan vervalt de aanspraak op het Serviceabonnement en betaalt u het herstel uit eigen portemonnee. Dat is sowieso gebruikelijk voor alle zaken in de woning.

Jaarlijkse APK

Ieder jaar maakt Stadgenoot met alle huurders met een Serviceabonnement een afspraak om de staat van de woning te bekijken. We noemen dit een Algemene Periodieke Keuring (APK). Zo houden we de kwaliteit van de woningen op peil en houden we meteen contact met u. Hebt u net een Serviceabonnement afgesloten, dan valt de APK samen met het allereerste reparatieverzoek.

Zo geregeld

U sluit het Serviceabonnement af

Wat betekent de tekst in de kolommen op de volgende pagina?

Het groot onderhoud van uw woning wordt gedaan door Stadgenoot. Klein onderhoud, ook wel huurdersonderhoud genoemd, doet u zelf. Hebt u weinig tijd of klust u niet graag, kies dan voor een Serviceabonnement. In de tabel ziet u welke klussen door Stadgenoot gedaan worden als u kiest voor een Serviceabonnement.

Stadgenoot

Klussen in deze kolom worden altijd door Stadgenoot gedaan. Ook als u geen Serviceabonnement hebt.

met één telefoontje naar onze Klantenservice via 020 - 511 80 00. Ongeveer twee weken na ontvangst van uw aanvraag gaat het abonnement in. Dit laten wij u met een brief weten.

De voorwaarden

Aan het Serviceabonnement is een aantal voorwaarden verbonden. Als blijkt dat er veel achterstallig huurdersonderhoud is, kan Stadgenoot besluiten het Serviceabonnement met terugwerkende kracht te weigeren. De ontvangen abonnementskosten betalen wij terug.

Huurder

De klussen in deze kolom moet u zelf (laten) doen.

Serviceabonnement

Klussen die in deze kolom staan worden voor u door Stadgenoot gedaan als u een Serviceabonnement hebt afgesloten. Hebt u geen Serviceabonnement, dan moet u de klussen in deze kolom zelf (laten) doen.

Servicekosten

Klussen in deze kolom worden gedaan door Stadgenoot. U betaalt hiervoor de maandelijkse Servicekosten.

Serviceabonnement

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
Aanpassingen voor gehandicapten				
Onderhoud van en vervanging bij slijtage van bijvoorbeeld traplift, douchezitje, mengkranen, anti-slip tegels door Stadgenoot aangebracht	X			
Verwijderen van voorzieningen, indien overeengekomen		X		
Afvoeren				
Ontstoppen van gootsteen en wastafel		X		1
Schoonmaken van balkonafvoer		X		
Herstellen van gebroken rioleringen en huisaansluitingen	X			
Afzuigkap				
Repareren/ vervangen en schoonhouden van de kap (toestemming voor plaatsing is altijd verplicht)		X		
Afzuigkap behorende bij de woning (door Stadgenoot geplaatst)				
repareren of bij einde levensduur vervangen	X			
Antennesysteem				
Antennesysteem (Gemeenschappelijke Satelliet Ontvangst) aangebracht door Stadgenoot				X
Bel en deuropener				
Repareren deurbel/hallofoonstoel en opener in de woning	X			
Repareren belinstallatie en bellenbord	X			
Repareren elektrische deuropening en hallofoon of videofooninstallatie	X			
Bergingen				
Onderhoud aan het dak en buitenschilderwerk van schuren van Stadgenoot	X			
Onderhoud en schoonmaak binnenzijde		X		
Bestrating				
Door Stadgenoot gemetselde stoepen	X			
Onderhoud aan kleine verzakkingen/schades aan stoepen voor, achter; tuinen en terras		X		
Noodvoorziening bij extreme verzakkingen	X			
Renovatie van gemeenschappelijke tuinen, ophogen	X			
Brievenbussen				
Vervangen of vernieuwen van brievenbuskast	X			
Repareren of vervangen van brievenbusslot				
alleen als de huurder een sleutel kan tonen van het brievenbusslot		X	X	
Centrale verwarming				
Storingen verhelpen aan, en schoonmaken van ketels en moederhaarden in bezit van Stadgenoot		X		X
Idem, door huurder geplaatst		X		
Vullen en ontlichten van de cv-ketel		X	X	
Schoorsteenkanalen vegen	X			
Storingen aan leidingen, radiatoren en kranen/knoppen	X			
Repareren of vernieuwen van de thermostaat	X			
Schilderen van radiatoren		X		

X ja Nee

1 kijk voor meer informatie over het ontstoppingsfonds op pagina 14

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
(vervolg) Centrale verwarming				
Storingen aan collectieve cv-ketels	X			
Onderhoud van gevelkachel in bezit van Stadgenoot		X		X
Herstellen van vorstschade aan cv-installatie als gevolg van handelen huurder		X		
Dakgoten				
Schoonmaken van dakgoten eengezinswoningen		X		
Schoonmaken van dakgoten overige gebouwen	X			
Repareren van goten en herstellen van lekkages	X			
Deurdrangers				
Repareren van door Stadgenoot geplaatste deurdrangers in gemeenschappelijke ruimtes	X			
Deuren in de woning				
Repareren en schilderen		X		
Onderhoud van sloten en deurkrukken		X	X	
Deuren buiten/woningtoegangsdeur				
Vernieuwen van deuren bij slijtage of houtrot	X			
Vernieuwen van versleten hang- en sluitwerk	X			
Schilderwerk buitenzijde	X			
Schilderwerk binnenzijde in woningen		X		
Douche				
Onderhoud en vernieuwen van handdouche, glijstang, doucheslang, zeepbakje		X	X	
Elektra				
Onderhoud/herstel van aarding en aardlekschakelaar	X			
Reparaties aan bedrading door Stadgenoot aangebracht	X			
Onderhoud en herstel van schakelaars en stopcontacten in woning en berging		X	X	
Onderhoud en herstel van schakelaars en stopcontacten in gemeenschappelijke ruimtes	X			
Vervangen van stoppen in meterkast		X		
Reparaties aan meterkast	X			
Storingen aan meters voor electriciteit, gas of water			via uw energiebedrijf	
Schade als gevolg van door huurder veroorzaakte kortsluiting		X		
Erfafscheiding				
Onderhoud en reparatie van schuttingen door huurder geplaatst		X		
Alle perceelafscheidingen door Stadgenoot geplaatst	X			
Draaihekjes in tuinafscheidingen		X		
Garages				
Onderhoud van hang- en sluitwerk van gemeenschappelijke deuren	X			
Onderhoud van individueel hang- en sluitwerk bij slijtage	X			
Onderhoud na ondeskundig gebruik		X		

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
(vervolg) Garages				
Repareren van hang- en sluitwerk na (poging tot) inbraak, indien aangifte bij politie gedaan is	X			
Gasinstallatie				
Onderhoud van gasleiding inclusief hoofdkraan tot aan de gasmeter in de woning		via uw energiebedrijf		
Onderhoud aan gasleiding, gaskranen in de woning door Stadgenoot aangebracht of overgenomen	X			
Geiser				
Onderhoud aan geiser gehuurd van Stadgenoot		X		X
Onderhoud aan geiser van huurder of gehuurd van derden		X		
Gemeenschappelijke ruimte				
Schoonmaken van portiek, trappenhuizen, hallen en portalen		X		2
Onderhoud en reparaties in gemeenschappelijke ruimtes	X			
Glas				
Herstel van beglazing binnen de woning en in ramen/ruiten en beglazing behorende bij de woning		X		3
Idem, in gemeenschappelijke ruimte	X			
Inbraak				
Herstellen van schade aan toegangsdeuren of ramen ten gevolge van (poging tot) inbraak, na overlegging aangiftebewijs	X			
Repareren van schade in de woning ten gevolge van (poging tot) inbraak, na overlegging aangiftebewijs	X			
Repareren van inbraakwerende voorzieningen door Stadgenoot aangebracht	X			
Kasten				
Repareren van het hang- en sluitwerk van vaste kasten		X	X	
Keuken				
Onderhoud en herstel van aanrecht en blad, kastjes bij slijtage; vervangen bij einde levensduur	X			
Reparatie van schade door niet tijdig gemelde lekkage		X		
Repareren van lades, herstellen of vervangen van scharnieren en sluitingen, afstellen van deurtjes		X	X	
Vervangen van filters in door Stadgenoot geplaatste afzuigkap		X		
Kozijnen				
Repareren en vernieuwen van kozijnen van buitenramen en -deuren	X			
Herstel van hang- en sluitwerk van buitenramen en -deuren	X			
Repareren en vernieuwen van binnendeurkozijnen bij slijtage	X			
Klein onderhoud en reparaties aan binnendeurkozijnen en ramen		X	X	
Dichten van kieren langs kozijnen aan de binnenkant van de woning		X	X	
Reinigen van aluminium/kunststof kozijnen en ramen binnenzijde		X		

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
Kranen				
Repareren van hoofdkraan en aftapkraan	X			
Onderhouden en vernieuwen van kraanuitloop (standaardmodellen)		X	X	
Vervangen van standaardkranen bij slijtage/einde levensduur	X			
Vervangen van kraanleertjes		X	X	
Lekkage				
Lekkage van sifon naar standleiding (indien afvoersysteem niet door huurder is gewijzigd/uitgebreid)	X			
Lekkage van rioleringen en standleidingen	X			
Liften				
Onderhoud, reparatie en verhelpen van storingen	X			
Naamplaatjes				
Bevestigen bij voordeur of brievenbus		X		
Vastzetten op RVS-brievenbussen met bijvoorbeeld popnagels (alleen door Stadgenoot geleverd exemplaar)	X			
Ongedierte				
Bestrijden van muizen, vlooiën, mieren, wespen, muggen en wandluizen		X		
Bestrijden van kakkerlakken in de woning, wespen in spouwmuren, dakconstructies en gemeenschappelijke ruimtes	X			
Bestrijden van ongedierte dat schade veroorzaakt aan de woning (houtworm, boktor, faraomier)	X			
Rattenverdelging		via GGD of Stadsdeel		
Plafonds				
Witten en kleine reparaties aan plafond uitvoeren		X		
Regenpijp				
Ontstoppen van regenpijp	X			
Repareren van regenwaterafvoer	X			
Rookmelders				
Vervangen van batterijen gedurende bewoning		X		
Onderhoud en herstel		X	X	
Roosters				
Repareren of vervangen van ventilatieroosters in ramen of gevel	X			
Vervangen van ventielen van mechanische ventilatie bij slijtage	X			
Klein onderhoud van roosters (gangbaar houden, koordjes vernieuwen)		X	X	
Schoonmaken van roosters in ventilatie-openingen binnen de woning/in de gevel		X	X	
Satelliet-TV				
Uitsluitend bij een aansluiting op de gemeenschappelijke satelliet installatie: storingen van de ontvangst; geen of onvolledige ontvangst		via uw satellietaanbieder		

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
Schilderwerk				
Buitschilderwerk	✗			
Binnenschilderwerk		✗		
Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimtes	✗			
Schoorsteen				
Werkzaamheden aan de constructie van schoorstenen, rookgasafvoer en ventilatiekanalen	✗			
Vegen schoorstenen en ventilatiekanalen van gevelkachels		✗		✗
Vegen schoorstenen en ventilatiekanalen overige verwarmingsinstallaties	✗			
Sifons (zwanenhals)				
Schoonmaken en ontstoppen		✗		
Lekkages verhelpen van PVC sifons		✗	✗	
Lekkages verhelpen/vervangen van loden sifon	✗			
Sloten en scharnieren				
Onderhoud van deurkrukken, sloten, scharnieren, raamboompjes en ventilatieroosters in de woning		✗	✗	
Idem in gemeenschappelijke ruimtes	✗			
Vervangen van sloten of cilinders vanwege ondeskundig gebruik of sleutelverlies		✗		
Vervangen van sloten bij slijtage	✗			
Sleutels algemene toegangsdeur bestellen		✗		
Onderhoud aan hang- en sluitwerk vlizotrap door Stadgenoot geplaatst	✗			
Vernieuwen van sloten in binnendeuren na slijtage	✗			
Stucwerk				
Kleine reparaties van scheuren en gaatjes in wanden en plafonds		✗		
Vernieuwen van plafonds en wanden	✗			
Repareren van grote scheuren of gaten in plafonds en wanden (exclusief sauswerk)	✗			
Tegels				
Repareren of vervangen van door Stadgenoot aangebrachte vloer- of wandtegels, vensterbanktegels	✗			
Idem voor tegels in gemeenschappelijke ruimte	✗			
Onderhoud/vervang van door huurder aangebracht tegelwerk		✗		
Trappen				
Vernieuwen van trappen in de woning	✗			
Vastzetten van trapleuningen in de woning		✗	✗	
Onderhouden en vernieuwen van trappen in gemeenschappelijke ruimte	✗			
Schilderen van trappen in de woning		✗		
Repareren van hang- en sluitwerk aan vlizotrappen	✗			
Tuinen				
Onderhoud en aanleg van gemeenschappelijke tuinen	✗			
Onderhoud en aanleg van afgesloten gemeenschappelijke binnentuinen		✗		✗
Onderhouden en aanleggen van individuele tuinen		✗		

	Stadgenoot	Huurder	Service-abonnement	Servicekosten
(vervolg) Tuinen				
Onderhouden van erfafscheidingen geplaatst door Stadgenoot	✗			
Kleine verzakkingen van de tuin		✗		
Vloeren				
Tijdelijk verwijderen van vloerbedekking vanwege werkzaamheden door Stadgenoot		✗		
Reparatie van vloeren en luiken aangebracht door Stadgenoot	✗			
Onderhoud van vloerafwerking, aangebracht door Stadgenoot	✗			
Verwijderen van vloerbedekking en eventuele ondervloeren of lijmrasten door huurder gelegd of overgenomen		✗		
Ventilatie				
Onderhoud aan mechanische afzuigkap, ventilator en luchtafvoer door Stadgenoot geplaatst	✗			
Schoonmaken van ventielen van de mechanische ventilatie		✗		✗
Vernieuwen van ventielen bij opnieuw inregelen van collectieve ventilatiesystemen	✗			
Reinigen van filters van gebalanceerde ventilatiesystemen		✗		
Wandafwerking				
Onderhoud van wanden in gemeenschappelijke ruimte	✗			
Onderhoud van wanden in de woning		✗		
Onderhouden en vastzetten van reguliere plinten in woningen		✗	✗	
Wastafel, lavet, fonteintje				
Onderhoud en schoonhouden van wastafels en fonteintjes		✗		
Vastzetten of bevestigen van wastafels en fonteintjes		✗	✗	
Vernieuwen van wastafels door schade (barst of breuk)		✗		
Vernieuwen van wastafels door slijtage, bij einde levensduur	✗			
Onderhoud en vervanging van spiegel, planchet, houders		✗	✗	
Waterleiding				
Reparatie van hoofdleiding tot en met hoofdkraan		via uw waterleidingbedrijf		
Reparatie standleiding in woning vanaf de hoofdkraan	✗			
Binnenleiding door bewoner aangelegd		✗		
Ontdooien, herstel van schade na bevroering in de woning		✗		
WC/ Toilet				
Onderhouden en schoonhouden van toiletpot		✗		
Vastzetten van toiletpot		✗	✗	
Vernieuwen of ontkalken van vlotter, stortbak, drukmechanisme		✗	✗	
Vernieuwen toilet/stortbak bij einde levensduur	✗			
Vernieuwen na beschadiging		✗		
Toiletsok/toiletbril vernieuwen of vastzetten		✗	✗	
Vervangen toiletrolhouder		✗		
Lekkage van aansluiting toiletpot op riool; aansluiting stortbak op toilet	✗			

	Stadgenoot	Huurder	Service- abonnement	Servicekosten
Zonwering				
Onderhoud aan zonwering aangebracht door Stadgenoot	✘			
Onderhoud aan zonwering aangebracht door huurder met toestemming van Stadgenoot		✘		

Ontstoppen

Het ontstoppen van leidingen is geen onderdeel van het Serviceabonnement. Hiervoor dient u lid te zijn van het ontstoppingsfonds. Kosten hiervoor worden in rekening gebracht via uw Servicekosten. Hebt u een verstopte leiding, dan belt u meteen met ontstoppingsbedrijf AORC via telefoonnummer 020 - 631 13 31. Dit telefoonnummer is ook bereikbaar buiten kantooruren en in het weekend.



Algemene voorwaarden Serviceabonnement

Onderhoudswerkzaamheden

- Als er een afspraak is gemaakt, verwacht Stadgenoot dat de huurder (of iemand die hem vertegenwoordigt) thuis is. Als dit niet het geval is, kan Stadgenoot bij de volgende afspraak voorrijkosten in rekening brengen.
- Niet inbegrepen in het Serviceabonnement zijn onderhoudswerkzaamheden die het gevolg zijn van grove nalatigheid, slordigheid, onoordeelkundig gebruik of ruwe bewoning van de huurder, zijn huisgenoten of personen voor wie hij aansprakelijk is. Ook bij vervuiling kan Stadgenoot besluiten geen werkzaamheden in het kader van het Serviceabonnement te verrichten.
- Kleine reparaties kunnen worden uitgesteld tot de eerstvolgende APK.

Schorsing

- Stadgenoot heeft het recht om geen reparaties of onderhoud in het kader van het Serviceabonnement uit te voeren als er een achterstand in het betalen van de bijdrage is van meer dan 30 dagen. Een ingebrekestelling is hiervoor niet vereist. Dit ontslaat de huurder niet van het betalen van de achterstand.

Einde Serviceabonnement

- Looptijd minimaal 1 (één) jaar. De huurder kan het abonnement beëindigen per brief of door ondertekening van een opzeggingsverklaring op het kantoor van Stadgenoot met een opzeggingstermijn van minimaal één maand. Het Serviceabonnement kan in dat geval alleen op de 1^e van de maand eindigen.
- Het Serviceabonnement eindigt automatisch als de huurovereenkomst eindigt.
- Als de Algemene Voorwaarden wijzigen of als Stadgenoot de abonnementsprijs wegens kostenontwikkeling extra aanpast, kan de huurder binnen 30 dagen na de aankondiging het abonnement opzeggen. Het abonnement eindigt dan op de ingangsdatum van de nieuwe algemene voorwaarden of van het nieuwe tarief.
- Stadgenoot kan het Serviceabonnement schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 (één) maand, waarbij een reden van opzegging vermeld zal worden. Het Serviceabonnement eindigt dan per de 1^e van de maand.
- U kunt altijd lid worden. Als u lid wordt naar aanleiding van een directe klacht die onder het Serviceabonnement valt, dan bent u entreegeld verschuldigd.

Klantenservice



Stadgenoot

Postadres
Postbus 700
1000 AS Amsterdam

Bezoekadres
Sarphatistraat 370
1018 GW Amsterdam

T 020 - 511 80 00

E info@stadgenoot.nl
W stadgenoot.nl

De Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Colofon

Dit is een uitgave van Stadgenoot.

Deze brochure is met zorg samengesteld en is bedoeld als leidraad.

U kunt aan deze brochure geen rechten ontleen. In geval van discussie geldt de huurovereenkomst en hetgeen in de wet bepaald is.

Voor vragen of opmerkingen kunt u terecht bij Stadgenoot, Postbus 700, 1000 AS Amsterdam.

Uitgave: December 2010

Stadgenoot
bouwt
verhuurt
verkoopt
onderhoudt
ondersteunt

Stadgenoot

Postadres

Postbus 700
1000 AS Amsterdam

Bezoekadres

Sarphatistraat 370
1018 GW Amsterdam

T 020 511 80 00
I info@stadgenoot.nl
W stadgenoot.nl

December 2010

Stadgenoot